



# Am Empfang fängt alles an ...

*Begeisterung und positive Überraschung sind die Gefühle, die ein Labor, das heißt das Laborteam, schon beim ersten Kontakt mit dem Kunden auslösen müssen! Das Kunden in Ihr Labor kommen, ist nicht selbstverständlich. Betrachten Sie darum jeden Kunden als einen lieben Gast und zeigen Sie ihm Ihre Freude und Wertschätzung! Der erste Eindruck prägt und ist von besonderer Bedeutung für den weiteren Prozess der Kundenbindung.*

▶ Karin Namianowski

**D**er Wohlstand hat Meister Deutschland fett gemacht. Und faul. Dienst am Kunden? Findet nicht mehr statt. Der Kunde ist König? Quatsch. Der Verkäufer ist mittlerweile Kaiser. Was man vergisst: „Der Kunde ist Gott, denn er allein entscheidet über Leben und Tod eines Unternehmens“ (Minoru Tominaga, Unternehmensberater und Buchautor, unter anderem „Die kundenfeindliche Gesellschaft“, Econ). Anspruch und Wirklichkeit scheinen also doch noch weit auseinander zu klaffen. Eine Dienstleistungsgesellschaft sind wir anscheinend tatsächlich nicht, besonders wenn man sich vor Augen hält, dass in Japan 78 Prozent, in den USA 72 Prozent, in Großbri-

tannien 70 Prozent, in den Niederlanden 59 Prozent und in Deutschland gerade mal 58 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor tätig sind. Nun, so gesehen, scheint man den Kunden durchaus noch positiv überraschen zu können. In der konkurrierenden Dienstleistung haben die Unternehmen mit den engagiertesten und qualifiziertesten Mitarbeitern die Nase vorn. Darum an dieser Stelle weitere Anregungen für eine gewinnende Zusammenarbeit mit dem Kunden.

### **Der Wunsch, willkommen zu sein**

*Tipps für ein gewinnendes Verhalten am Empfang:*

- *Schenken Sie jedem ein Lächeln und einen strahlenden Blick.*